

## 指定管理者制度導入施設の管理運営検証結果【検証シート】

		管理No.	
施設の名称	山形県青年の家	指定管理者	山形県青年の家管理企業体
所在地	山形県天童市小路1-7-8	県担当課	教育局生涯教育・学習振興課
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日	(電話番号)	(023-630-3343)
検証期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日		

検証項目	指定管理者による自己検証	県(施設所管課)による評価・検証
<b>1 仕様書等に沿った管理・運營業務の履行状況</b>		
① 管理・運營業務の履行状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の管理、運営については仕様書に基づき実施した。</li> <li>施設の設備については、古くなっていった第5、6研修室の襖を張替施工した。本館の外部避難階段用照明器具の劣化に際し、人感センサー付きLED照明に更新した。</li> <li>利用者の安全面や衛生面の対応として、エビペン講習会、一般応急手当(AED)講習会、衛生講習会、消防訓練、不審者対応訓練等、適宜実施して、職員が対応する能力を向上させている。</li> <li>コロナ禍により自粛していた誘客訪問活動を再開した。9月に村山地方の高校、公民館、企業を訪問し、10月には置賜地方の高校と企業を訪問した。</li> <li>廃棄物処理関係では、産業廃棄物はマニフェストを交付し的確に廃棄している。</li> </ul>	<p>評価</p> <p>A</p> <p>《評価の理由》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>管理運営について、仕様書に基づき適切に行われている。</li> <li>施設の老朽化により、管理が難しい中、適切に修繕を行い、利用者に支障がないよう管理している。</li> <li>指定管理者のノウハウを活かした広報活動や経費削減を行っている。</li> </ul>
② 管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の老朽化により、外壁コンクリート片の剥落、外壁から館内への雨漏り、体育館の床の一部の隆起、「蛍光灯の廃止に伴う」照明器具LED化など、早急に改善が必要であるが修繕費が高額になる事が予想されるため、対応を検討している箇所がある。</li> <li>宿泊室にエアコンがないことで熱中症の発生を危惧している。夏季の宿泊に際しては十分な注意喚起を行ったうえで受け入れ、そして受け入れ後は研修室のエアコンを避暑室として就寝前まで稼働させるなど可能な限り対応しているが予算が限られている為、優先順位を決めたうえでエアコンのある宿泊室の確保を検討していく必要があると考える。</li> </ul>	<p>《課題等の原因分析》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の老朽化により、大規模修繕を要する箇所が増加している。</li> <li>近年の酷暑について、利用者への注意喚起だけでは対応することができなくなっている。</li> </ul>
課題、問題点への今後の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の老朽化に対しては、利用者の安全確保を第一とし、引き続き、県と指定管理者で協議しながら、適切に必要な修繕を実施していく。</li> <li>酷暑対策については、昨年度末に導入した可動式エアコンの稼働状況により、今後の対応を検討する。</li> </ul>	
<b>2 利用者からの要望等への対応</b>		
① 意見・要望等及びその対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎月の運営会議において利用者アンケートの結果を共有し、改善すべき点について対応している。</li> <li>夏合宿を目的に利用された団体から各宿泊部屋ごとのエアコン設置要望があったが運営コストを熟考しなくてはならない問題も改めて顕在化した。</li> <li>各宿泊室のドアにドアクローザーが付いておらず「こども達が勢いよく閉めてしまうため、ゆっくり閉まる等すると良い」との要望があり、勢いよく閉まることで指を挟む等の危険性があることから、ドアクローザーの取付けを行った。</li> </ul>	<p>評価</p> <p>A</p> <p>《評価の理由》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者からの要望の把握に努め、細やかな対応を行っている。</li> <li>利用者からの要望を踏まえた上で、継続的な施設の管理運営を見据えて対応し、利用者の満足度向上に努めている。</li> </ul>
意見・要望等への今後の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後も継続して利用者アンケート等を実施し、利用者の意見・要望を把握した上で、対応可能なものから施設運営や事業実施に反映して利用者の満足度向上に努めていきたい。</li> </ul>	
<b>3 指定管理者制度活用の効果</b>		
① サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>食事については、ご利用いただいた方々から、量や味が満足のいくものであったと評価していただく事が多かった。引き続きより良い食事の提供に努めていきたい。</li> <li>日帰り、宿泊ともに出来る限り柔軟な対応として、常識的な範囲での時間延長(多人数による入浴時間延長等)、退所日の日程の関係で早期の退所が余儀なくされた団体は大人が一人寝具チェックの時間まで残ってもらう等の対応をした。青年の家としてのルールを守ってもらううえで、利用団体から柔軟な対応を行った結果、感謝のコメントをアンケートから多数いただいている。</li> </ul>	<p>評価</p> <p>A</p> <p>《評価の理由》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の要望に応じて、柔軟に対応し、サービスの向上に努めている。</li> <li>アンケートでの職員への対応への満足度は「満足」、「ほぼ満足」を合わせて96%と高評価を得ている。</li> </ul>
② 経費の節減	<ul style="list-style-type: none"> <li>新聞紙等の資源物は買取業者に持ち込み、僅かではあるが収入としている。</li> <li>2階の女子トイレをLED化とセンサーによる照明の自動化を行っており、消し忘れ防止等の省エネ措置を施した。</li> <li>軽微な修繕(電気工事(LED照明の不良コンバータの取替え)や、ボイラー室内サービスタンク防油堤の小穴修繕等)については管理員自ら行うことで、膨らむ修繕費の節減に貢献している。</li> <li>布団の天日干しをしてクリーニング代を節約し寝具更新費用にまわしている。</li> </ul>	<p>評価</p> <p>A</p> <p>《評価の理由》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>設備更新等により長期的な経費の削減に努めているほか、対応可能な修繕は指定管理者自らが実施することで、経費の削減に努めている。</li> <li>工夫した経費削減により、サービス向上につなげている。</li> </ul>
③ その他(地域の活性化、雇用の確保等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の雇用機会の創出として地元住民を雇用している。</li> <li>誘客活動で地域の公民館を訪問し地域住民の利用を促している。</li> <li>利用者に対して地域の公衆浴場、コインランドリーを紹介している。</li> <li>地域周辺の催事や保育園から駐車場需要のある際には台数を確認し、利用団体に迷惑がかからない範囲で開放している。</li> </ul>	<p>評価</p> <p>A</p> <p>《評価の理由》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域雇用による地域活性化のほか、周辺住民等との良好な関係構築に努めている。</li> </ul>
総合的な評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設設備の老朽化が進み、不具合が増加する中ではあるが、指定管理者として意欲と責任感を持ち、工夫を凝らした管理運営が行われている。</li> <li>利用者第一として、要望・意見にきめ細やかに対応し、サービスの向上に努めている。</li> <li>引き続き、適切な施設の管理運営、利用者サービスの提供に努めていただくとともに、更なる施設の利用促進に取り組んでいただきたい。</li> </ul>	

## 【評価指標】

- A : 仕様書等に定める水準を上回っている等、優れた対応がなされている。  
 B : 概ね適正に実施されている。  
 C : 部分的に改善等を要するところがあるが、既に対応済み又は対応見込みである。  
 D : 仕様書等に定める水準に達しておらず、大いに改善を行う必要がある。

注) 検証項目については、施設の特性等に応じて適宜追加することができるものであること。